Salta, 30 MAY 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00601/24

VISTO:

El Expediente Ente Regulador Nº 267- 55.665/2022; caratulado: "CENTRO VECINAL B° COSTA AZUL / RUBEN QUIPILDOR – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO COSAYSA – PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE AGUA - SALTA", el Acta de Directorio N° 25 /24, y:

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician en el mes de Mayo de 2.022, en virtud de una nota dirigida a este Organismo por usuarios del servicio en la zona de la referencia, en donde reclaman algunas deficiencias concretas que han venido complicando la distribución del recurso.

Que los vecinos sentían la necesidad de exponer la problemática respecto del Servicio de Agua Potable que vienen padeciendo desde algún tiempo atrás, generando malestares por la insuficiencia recurrente de caudales normales. Manifiestan que los problemas se repiten año a año y desconocen las acciones concretas a llevarse adelante por la Empresa para intentar superar las incidencias.

Que en el mes de Junio de 2.022, la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento corre traslado de la presentación a Cosaysa y le requiere informe sobre el origen de las afectaciones, tareas ejecutadas, cantidad de Novedades existentes (por cuanto no habían sido informadas). Solicita que se haga hincapié en los temas de aflicción que habían sido ventilados por los usuarios.

Que a su turno la Empresa informa la Novedad N° 82.159 de Baja Presión y Corte por déficit de caudal con afectación de 6:00 a.m. a 22:00 horas. Durante los meses de septiembre y octubre del 2022 se pusieron de manifiesto

nuevos reclamos mientras la prestadora informaba trabajos de recuperación de niveles de cisterna, reparación de cañerías y movimientos de válvulas en la zona.

Que durante el año 2.023 los reclamos se volvieron constantes y si bien se informaban tareas correctivas, no se eliminaron definitivamente los problemas. .

Que con justificación y sustento en los antecedentes del expediente, se emite un informe técnico que da cuenta del mal estado del servicio. Hace saber sobre todo lo actuado y señala concretamente las verificaciones que arrojaron resultado negativo.

Que a continuación el informe señala que el Barrio es abastecido por el Sistema Nº 67 – DISTRIBUCIÓN B° ROBERTO ROMERO – CISTERNA GRAND BOURG. Luego del análisis de las incidencias concluye que el sistema en cuestión tuvo un índice de afectación del 46,83% (cuarenta y seis con 83 por ciento)..

Que como puede inferirse, los usuarios reclamantes del sistema bajo análisis, no contaron con un servicio normal de agua potable. O tuvieron baja presión, o directamente no tuvieron agua. Por esta razón, el informe concluye con la sugerencia de aplicar una reducción de facturación del 50%, a los 11 usuarios reclamantes, durante el período comprendido entre los meses de Diciembre de 2.023 y el mes de Febrero de 2.024 (total de tres meses calendario).

Que tomada la intervención que le corresponde al Área Jurídica, y teniendo presente la problemática planteada en autos, resultan relevantes los términos del informe técnico de la GAPyS "ut supra" expuesto, en virtud del cual se tiene por constatado que el servicio de agua potable para los usuarios, sufre de afectaciones varias, como consecuencia de caudales insuficientes.

Que evaluando en su conjunto toda la información, el Área Legal actuante de la Gerencia de Agua Potable y Saneamiento, coincide con la sugerencia de aplicar una reducción de Facturación del 50%, para los 11 usuarios reclamantes que figuran en el Anexo I, que forma parte de la presente Resolución. Las reducciones deberán aplicarse para los meses de Diciembre de 2.023 y Febrero de 2.024 (total de 3 meses calendarios) y sus créditos ser descontados en los próximos períodos de facturación.

Que por estrictos criterios de igualdad entre los Usuarios y en relación a las conclusiones del informe técnico, debe imprimirse igual medida para todos ellos, aplicando la misma reducción.

Que a tal fin, cabe traer a colación la normativa aplicable, esto es, el Decreto Nº 3652/10 "*Marco Regulatorio para la Prestación de los Servicios Sanitarios*", el cual, en su artículo 4° establece que: "*El objeto del presente Marco Regulatorio es establecer las bases y condiciones bajo las cuales se deberán prestar los servicios definidos en el artículo 1°, en todo el territorio de la Provincia*". A su vez el artículo 6º de igual cuerpo normativo dispone, que "*los servicios sanitarios deben ser prestados en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que garantice su eficiente prestación a los Usuarios, la protección del medio ambiente y de los recursos naturales, en los términos del presente Marco Regulatorio y las reglamentaciones técnicas vigente y las que se incorporen en el futuro*".

Que el artículo 9º de tal Decreto, inciso a) "Agua Potable", en su párrafo párrafo 6º establece: "*Continuidad del abastecimiento: El servicio de provisión de agua potable deberá en condiciones normales ser continuo sin interrupciones regulares debidas a deficiencias en los sistemas o capacidad inadecuada, asegurando la disponibilidad de agua las veinticuatro horas del día*".

Que asimismo cabe señalar el artículo 8º inciso i) de igual cuerpo normativo el cual reconoce al Prestador que "*podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados, en los términos del presente Marco y del Régimen Económico y Tarifario aplicable, y demás normas reglamentarias, efectuando todas las tareas inherentes a tal fin*" y en concordancia, el artículo 28 inc. g) -entre las obligaciones del usuario- establece que le corresponde "*Abonar las tarifas y cargos que se le formule...*", ello siempre, "***en reciprocidad a las prestaciones que reciba**, con arreglo a los precios que estén aprobados, así como aquellos otros derivados de servicios específicos diferenciados que haya recibido del PRESTADOR*" (el resaltado nos pertenece).

Que por su parte el artículo 26 de igual cuerpo normativo, reconoce entre los derechos de los usuarios actuales, el "*Exigir al PRESTADOR de los servicios, cualquiera sea éste, la prestación de los mismos de acuerdo con los*

niveles establecidos en el presente Marco Regulatorio y en las demás normas vigentes" (inciso a).

Que una interpretación de tales normas, nos conduce a sostener que corresponde al Prestador garantizar a los usuarios una prestación eficiente del servicio a su cargo, respetando los parámetros de calidad, cantidad, generalidad, continuidad y regularidad establecidos; y a su vez, permite sostener que ante la falta de la prestación conforme tales parámetros, deba ordenarse la correspondiente reducción de la facturación a fin de guardar proporcionalidad entre la tarifa que se le impone y la efectiva prestación del servicio que reciben, en miras a resguardar la "reciprocidad" que debe existir entre lo abonado por el usuario y el servicio proporcionado por la Prestadora.

Que ello es así, por cuanto las tarifas previstas se corresponden de manera irrestricta con los niveles de servicio apropiados, a los que aluden de forma taxativa la normativa ut supra citada, en cuanto a la continuidad, regularidad, calidad y generalidad que ellos deben revestir, y que la Concesionaria asumió la concesión a su propio riesgo técnico, económico y financiero, resultando responsable por las obligaciones y requisitos para llevar a cabo el servicio.

Que la prestación irregular e ineficiente del servicio, o la falta de prestación lisa y llana, ha planteado la necesidad de examinar la procedencia, y en su caso los límites del derecho a cobrar el servicio que se le reconoce a la Concesionaria y la consecuente posibilidad de reducción de la facturación.

Que en concordancia con dicha normativa y en sustento de la procedencia de la reducción de la facturación, cabe señalar además, que la Constitución Nacional consagra en su Art. 42 el derecho de los consumidores y usuarios, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad y a condiciones de trato equitativo y digno debiendo las autoridades prever a la protección de esos derechos, a la calidad y eficiencia de los servicios públicos. En concordancia con lo dicho, la Ley Provincial Nº 6835 pone en cabeza de este Ente Regulador el disponer lo necesario para que los servicios actualmente existentes y los que se establezcan en el futuro se presten con los niveles de calidad exigible, con protección del medio ambiente y de los recursos naturales, debiendo velar para que tal prestación se realice conforme a los caracteres de regularidad, uniformidad, generalidad y obligatoriedad y conforme las estipulaciones contractuales, previendo

el derecho del usuario a que el servicio se preste en condiciones que protejan su salud y a recibir con motivo de tal prestación un trato digno y equitativo.

Que cabe recordar, que el "resguardo de la equidad", es la efectiva concreción de la obligación a cargo de este Organismo, establecida en los Arts. 2º y 10 de la Ley 6835, de proteger los intereses de los usuarios y velar por el derecho de los mismos a tratamientos equitativos, dignos, no discriminatorios y ajustados a derecho, respectivamente. En ese marco corresponde evitar un enriquecimiento sin causa de la Prestadora, que no puede pretender, obrando de buena fe, facturar un servicio que no prestó con las condiciones establecidas, independientemente de la causa por la cual lo presta de ese modo.

Que corresponde citar en este punto, un fallo del Juzgado en lo Contencioso Administrativo de la Provincia de Salta, donde dicho Juzgado se expidió a favor de la reducción de facturación en los siguientes términos: "Que la previsión legal aplicable, art. 33, segundo párrafo de la ley 6835 establece que si la calidad es deficiente, la autoridad regulatoria puede disponer una reducción en la facturación para adecuar en cada caso concreto el precio del servicio con la calidad del mismo. Que, conforme todo lo analizado, no resulta la resolución impugnada ilegal, arbitraria, ni carente de motivación, por cuanto están debidamente expuestos en sus considerandos las razones determinantes de su decisión, al contener una expresión concreta de sus antecedentes y circunstancias del hecho en que se sustentó la medida adoptada, como las normas legales de que facultaron el derecho a adoptarla, consecuentemente corresponde el rechazo de la apelación interpuesta" (Fallo de fecha 24 de Junio de 2011 del Juzgado en lo Contencioso Administrativo de Salta - Autos caratulados "Sociedad Prestadora de Aguas de Salta - SPASSA - Apelación de Resolución Nº 184/06 del ENRESP", Expte. Nº 3624/06).

Que por todo lo expuesto, el Área Jurídica dictamina que resulta injusto para los usuarios afectados, que deban abonar por un servicio que no fue brindado conforme la normativa que regula y en consecuencia, entiende corresponde ordenar a la CoSAySa que proceda a aplicar las reducciones en los términos sugeridos por el Área Técnica (Reducción del 50%, a los 11 Usuarios reclamantes entre los meses de Diciembre de 2023 y Febrero de 2024 – total 3 meses).

Que por último resta considerar el tema de fondo de la cuestión. Esto es conocer en detalle aquellas obras que la Empresa pueda tener proyectadas en la zona para superar las incidencias. En tal sentido debe intimarse a la Prestadora a los fines de que informe si en algún Plan de Obras, o de manera directa, tiene proyectadas obras para la zona y en su caso indique cuál o cuáles, haciendo saber los tiempos de ejecución, inversiones y cualquier otro dato que estime corresponder.

Que el Directorio del ENRESP, toma conocimiento de las actuaciones de la referencia, debate el tema y decide por unanimidad emitir Resolución adhiriendo en todos sus términos al Dictamen Jurídico y Técnicos antes desarrollados, por los fundamentos expuestos en los considerandos de la presente.

Que por todo lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.-

Por ello:

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: ORDENAR a CoSAySa a aplicar una Reducción de Facturación del 50% (cincuenta por ciento) de los Servicios Sanitarios, para los 11 (once) Usuarios reclamantes que se encuentran individualizados en el Anexo I, que forma parte de la presente Resolución. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°: DISPONER que la Reducción referida en el artículo anterior, sea aplicada durante los meses de Diciembre de 2.023 a Febrero de 2.024 inclusive (total de 3 meses calendario), haciéndole saber a la Prestadora que la medida podrá hacerse extensiva para nuevos períodos en caso de que se verifiquen nuevos incumplimientos. Ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente.

ARTÍCULO 3°: DEJAR ESTABLECIDO que para aquellos usuarios que ya se encuentran alcanzados por alguna reducción tarifaria, deberá mantenerse el

porcentaje aplicado si aquel fuere mayor, o elevarse hasta alcanzar el 50% (cincuenta por ciento) que aquí se ordena, si aquel fuera menor.

ARTÍCULO 4°: ORDENAR a CoSAySa que en un término de cinco (5) días de cumplido, lo dispuesto por los artículos 1° y 2° de la presente, acredite ello ante este ENRESP remitiendo las constancias correspondientes para su auditoría. Ello así, por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.-

ARTÍCULO 5°: INTIMAR a la Prestadora para que en igual plazo proceda a remitir informe sobre obras proyectadas para el Barrio Costa Azul y zona de influencia y en su caso indique las mismas. Deberá precisar plazo de ejecución, inversiones presupuestarias y cualquier otro dato que estime corresponder.

ARTÍCULO 6°: REGISTRAR, notificar y oportunamente archivar.

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

00601/24

ANEXO

Usuario N°	Titular	Manzana	Lote	Barrio
277234	ROJAS, Gabriel René	216	22	Costa Azul
279037	BERMUDEZ, Dora Lucía	235	8	Costa Azul
279472	VIZGARRA, Martín	252	33	Costa Azul
279510	SUBELZA, Basilio	252	28	Costa Azul
279515	SERRANO, Vicente Antonio	252	23	Costa Azul
279539	SANDOVAL, Rogelio Mateo	253	7	Costa Azul
285620	CARLOS, Hugo Alberto	221	26	Costa Azul
285630	AGUILAR, Antonio Adolfo	236	5	Costa Azul
287071	CRUZ, Mirta del Valle	199	8	Costa Azul
309608	VELAZQUEZ, María Susana	221	1	Costa Azul
309666	NUÑEZ, Marta Argentina	196	14	Costa Azul